

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE MAJELIS RUNGKUT
SURABAYA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**



Oleh:

MIFTAH FARID

NPM: 13.1.02.08069

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE MAJELIS RUNGKUT
SURABAYA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**



Oleh:

MIFTAH FARID

NPM: 13.1.02.08069

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE MAJELIS RUNGKUT
SURABAYA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

MIFTAH FARID

NPM: 13.1.02.08069

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE MAJELIS SURABAYA
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MIFTAH FARID
NPM: 13.1.02.08069

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 04 November 2017

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.

2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:



Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.


Dr. Triyonowati, S.E., M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MIFTAH FARID

N.P.M. : 13.1.02.08069

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, DENGAN KEPAUSAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI**

dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 04 November 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 04 November 2017



Menyatakan pernyataan,

Miftah Farid

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Miftah Farid
NPM : 13.1.02.08069
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Maret 1991
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/4
Alamat Rumah : Kutisari Utara Gg 1A No 1
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Wasini Nur Sholicha
Alamat Rumah/Telepon : Kutisari Utara Gg 1A No 1
Alamat Kantor/Telepon :
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD di SDI Saroja Surabaya tahun 2005
2. SLTP di SMP Amanatul ummah Siwalankerto Surabaya tahun 2006
3. SMAN 17 Rungkut Surabaya tahun 2009
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VIII	2013 - 2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2012	Starbucks Surabaya	-	Barista Partimer

Dibuat dengan sebenarnya

Miftah Farid

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulis skripsi ini dengan judul

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIE MAJELIS RUNGKUT SURABAYA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulis skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk tujuannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan hidayah-Nya dalam penulis skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., AK., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Prof. Ir. Hening Widi Oetomo M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik..

5. Terimakasih Kepada Bpk Ginanjar selaku manajer pusat yang bertanggung jawab atas peningkatan kualitas produk dan layanan mie majelis terhadap pelanggan di cabang Rungkut Medokan Ayu Surabaya.
6. Terimakasih pada Ibu Sinta selaku supervisor di cabang Rungkut Medokan Surabaya dan para karyawan MIE MAJELIS CABANG MEDOKAN AYU RUNGKUT SURABAYA atas kerjasama yang baik selama melakukan penelitian.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi penelitian selanjutnya.

Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, 21 Agustus 2017

penulis

Miftah Farid

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.1.2 Proses Pemasaran	8
2.1.3 Definisi Jasa	8
2.1.4 Kualitas Layanan (Service Quality)	10
2.1.5 Harga (Price)	12
2.1.6 Kualitas produk (Product Quality)	13
2.1.7 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	14
2.1.8 Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty)	15
2.1.9 Perilaku Konsumen	16
2.1.10 Penelitian Terdahulu	17

2.2 Rerangka Pemikiran.....	20
2.3 Perumusan Hipotesis.....	22

BAB 3 : METODA PENELITIAN 23

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	23
3.1.1 Jenis Penelitian.....	23
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	23
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.2.1 Populasi dan Sampel	23
3.2.2 Teknik Sampling	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Jenis Data	24
3.3.2 Sumber Data.....	25
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1 Variabel Penelitian	25
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1 Uji Instrumen	33
3.5.2 Analisis Jalur (Path Analysis)	34

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 37

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Deskripsi Distribusi Frekuensi	41
4.3 Uji Instrumen	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Analisis Jalur (Path Analysis)	61
4.5 Pengujian Hipotesis	64
4.5.1 Uji Hipotesi	66
4.6 Pembahasan.....	67
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.6.3 Pengaruh Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.6.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	69
4.6.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	69
4.6.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	70
4.6.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	71

4.6.8	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.6.9	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.6.10	Pengaruh kualitas produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	72

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN 74

5.1	Simpulan	74
5.2	Saran	77



DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Definisi Operasional Variabel	30
2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4. Deskripsi Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	40
5. Kelas Interval.....	42
6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Layanan (K_L)	44
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (H_R).....	48
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Produk (K_{PR})	51
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (KP).....	54
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan (L_P).....	56
11. Hasil Uji Validitas	59
12. Hasil Uji Reliabilitas	60
13. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	20
2. Diagram Jalur.....	35
3. Logo Perusahaan	38
4. Hasil Analisis Diagram Jalur	61



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian.....
2. Hasil Tabulasi Kuisisioner.....
3. Hasil Uji Validitas.....
4. Hasil Uji Reabilitas
5. Hasil Uji Analisis Jalur Model 1
6. Hasil Uji Analisis Jalur Model 2.....
7. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Surat Keterangan Ijin Riset dari STIESIA
10. Surat Keterangan Selesai Riset Dari Mie Majelis Cabang Medokan Ayu no 21B Surabaya
11. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Analisis Jalur Model 1
- Lampiran 6 Uji Analisis Jalur Model 2
- Lampiran 7 Surat Tugas Bimbingan Penulisan
- Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Surat Keterangan Ijin Riset Dari STIESIA
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Riset Dari Mie Majelis Cabang Medokan Ayu no 21B Surabaya
- Lampiran 11 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian